

## ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Surabaya - A.Yani masih belum optimal, karena data kunjungan pada poliklinik umum selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Faktor *provider* pelayanan kesehatan merupakan hal penting dalam menentukan kualitas. Sehingga penelitian ini bertujuan menganalisis faktor *provider* yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Metode pengambilan sampel *purposive sampling* dengan jumlah populasi 4.038 dan jumlah sampel 119 responden. Variabel independen faktor *provider* (fasilitas rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan paramedis (perawat/bidan), biaya pelayanan dan kemudahan informasi) dan variabel dependen pemanfaatan pelayanan kesehatan. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan analisis data univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*.

Hasil penelitian ini 71 (59,7%) responden menyatakan fasilitas rumah sakit kurang, 94 (79,0%) responden menyatakan pelayanan dokter baik, 85 (71,4%) responden menyatakan pelayanan paramedis (perawat/bidan) baik, 96 (80,7%) responden menyatakan biaya pelayanan baik, dan 92 (77,3%) responden menyatakan kemudahan informasi baik serta 71 (59,7%) responden menyatakan memanfaatkan pelayanan kesehatan. Semua variabel memiliki hubungan kecuali biaya pelayanan dan memiliki hubungan yang lemah serta nilai *odds ratio* yang paling tinggi adalah pelayanan dokter.

Saran yang diberikan adalah segera merealisasikan rencana pembangunan tempat parkir bersusun, mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dokter, pelayanan paramedis (perawat/bidan), biaya pelayanan dan kemudahan informasi.

***Kata kunci:*** Pemanfaatan Pelayanan, Faktor Provider, Pasien Poliklinik Umum